

Verfahren zur Abwicklung von Kundenbeschwerden bei der Sunrise Securities GmbH (im Folgenden SunSec)

Der Kunde kann Beschwerden an folgende Adresse einreichen

Sunrise Securities GmbH
z.H. Beschwerdemanagement
Gusshausstraße 3/2
1040 Wien

bzw. an die E-Mail info@meetsunrise.com unter Anführung des **Betreffs „Beschwerde“** senden.

Verfahren zur Abwicklung von Kundenbeschwerden:

- i. Das Unternehmen verfügt zu jedem Zeitpunkt über einen **Beschwerde-Beauftragten**, der die primäre Verantwortung für die Bearbeitung und Dokumentation von Beschwerdeverfahren trägt.
- ii. Der Kunde hat folgende Möglichkeiten der Mitteilung einer Beschwerde an die SunSec, die vom Unternehmen diesbezüglich als zulässige Kommunikationswege akzeptiert werden:
 - a. Per Post an den deklarierten (Haupt-)Sitz des Unternehmens sowie an allfällige Zweigstellen/Niederlassungen;
 - b. per E-Mail an die deklarierte(n) E-Mail-Adresse(n) des Unternehmens;
- iii. **Sowohl eine Beschwerde per Post als auch per E-Mail, hat den eindeutigen und unmittelbar ersichtlichen Hinweis zu enthalten, dass es sich um eine Beschwerde handelt.** Der Eingang der Beschwerde ist dem Beschwerdeführer binnen zwei Werktagen – inklusive der Kontaktdaten des zuständigen Ansprechpartners – zu bestätigen.
- iv. Der Mitarbeiter, der die Beschwerde erhält bzw. zur Kenntnis nimmt, hat diese unverzüglich an den Beschwerde-Beauftragten in der eingelangten schriftlichen Form weiterzuleiten, oder in ein Beschwerderegister einzutragen und den Beschwerde-Beauftragten zu informieren.
- v. Nach Kenntnisnahme der Beschwerde durch den Beschwerde-Beauftragten, jedenfalls aber binnen zweier Wochen ab Einlangen der Beschwerde im Unternehmen, ist der Kunde zu kontaktieren, um auf eine dem individuellen Beschwerdefall angemessene Erledigung hinzuwirken. Der Kunde ist darüber hinaus während der Dauer des Beschwerdeverfahrens laufend, zumindest alle zwei Wochen, über den Stand des Verfahrens zu informieren.
- vi. Nach Kenntnisnahme der Beschwerde durch den Beschwerde-Beauftragten hat dieser die Geschäftsleitung über das Einlangen der Beschwerde zu informieren.
- vii. Nach Abschluss des Beschwerdeverfahrens hat der Beschwerde-Beauftragte die Geschäftsleitung über

den Ausgang des Beschwerdeverfahrens sowie die zur Erledigung getroffenen Maßnahmen zu informieren.

- viii. Ist das Beschwerdeverfahren nicht binnen 30 Tagen ab Kenntnisnahme der Beschwerde durch den Beschwerde-Beauftragten abgeschlossen, so hat seitens des Beschwerde-Beauftragten spätestens zu diesem Zeitpunkt eine Zwischeninformation über den Stand des Beschwerdeverfahrens an die Geschäftsleitung und den Compliance-Beauftragten zu erfolgen. Dauert das Beschwerdeverfahren über einen längeren Zeitraum, so hat der Beschwerde-Beauftragte bis zur Erledigung der Beschwerde jeweils innerhalb von 30 Tagen ab Abgabe der vorangegangenen schriftlichen Zwischeninformation eine weitere schriftliche Zwischeninformation an die Geschäftsleitung und den Compliance-Beauftragten zu erteilen.
- ix. Hinsichtlich Maßnahmen zur Erledigung von Beschwerden, die der Mitwirkung anderer Mitarbeiter als dem Beschwerde-Beauftragten bedürfen, hat der Beschwerde-Beauftragte die entsprechenden Koordinierungen vorzunehmen.
- x. Der Beschwerde-Beauftragte hat für jede Beschwerde einen physischen und/oder elektronischen Beschwerdeakt zu führen, in dem sämtliche für das Beschwerdeverfahren relevanten Dokumentationen (Korrespondenzen unternehmensintern sowie mit dem Beschwerdeführer, Notizen, Gesprächs- und Gedankenprotokolle etc.) enthalten sind. Darüber hinaus hat er ein Beschwerderegister zu führen, welches die wichtigsten Eckdaten jeder Beschwerde (Datum des Einlangens, Name des Beschwerdeführers, Inhalt der Beschwerde in Stichworten und Ausgang des Verfahrens in Stichworten) ausweist.

Darüber hinaus kann sich der Kunde an die Beschwerdestelle der Wirtschaftskammer Wien, Fachverband Finanzdienstleister, Wiedner Hauptstraße 63, 1045 Wien bzw. via E-Mail an fdl.ombudsstelle@wko.at wenden. Die Beschwerdestelle der FMA kann unter der Adresse Otto Wagner Platz 5, 1090 Wien bzw. unter der Telefonnummer +43.1.249.590 erreicht werden. Alternativ kann der Kunde den Weg der alternativen Streitbeilegung, bspw. durch Anrufen der Schlichtungsstelle für Verbrauchergeschäfte in 1060 Wien, Mariahilfer Straße 103/1/18 bzw. mittels E-Mail an office@verbraucherschlichtung.at, wählen. Auch kann der Kunde den Rechtsweg beschreiten.